Qualité des services de santé Ontario
Rapport annuel

2014-2015

Ontario

Qualité des services
de santé Ontario

Table des matières

Message du président du conseil et du président directeur général 4

Quelques mots sur notre organisme 5

Surveillance du rendement et rapports sur la qualité du système de santé 6

- Le programme commun d'amélioration de la qualité 7
- Rapport annuel sur la situation du système de santé de l'Ontario 7
- Rapports publics en ligne 7
- Mesure du rendement des soins primaires 7
- Rapports sur les cabinets de soins primaires 7
- Rapports thématiques 7

Amélioration continue de la qualité 8

- Plans d'amélioration de la qualité 9
- Catalyser le déploiement à grande échelle au moyen de programmes d'amélioration de la qualité 9
- Relier la communauté de l'AQ et accroître la capacité d'AQ 10
- Créer un écosystème d'AQ 11
- Autres ressources d'amélioration de la qualité 11

Analyse des données et normes 12

- Comité consultatif ontarien des technologies de la santé 13
- Évaluation des technologies de la santé 13
- Méga-analyses 13
- Initiatives en matière de pertinence 14
- Actes médicaux fondés sur la qualité 14
- Initiatives Choisir avec soin 14
- Rapports spéciaux / Autres types de rapport 15

Collaborer avec le système à l'amélioration de la qualité 16

- Partenariats 17
- Participation des patients et du public 17
- Transformation Qualité de la santé 2014 17
- Comité d'experts pour l'assurance de la qualité des services d'imagerie diagnostique 17

Résultats financiers 18

Gouvernance 19

Membres du conseil 19

Conclusion 19

Recueil : Résumé des recommandations fondées sur des données probantes 2014-2015 20

ÉTATS FINANCIERS 21

Message du président du conseil et du président directeur général

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) est fier de présenter son rapport annuel 2014-2015. Ce document décrit les grandes lignes de nos activités pendant l'exercice 2014-2015.

En sa qualité d'organisme chargé de conseiller la province sur la qualité des services de santé, QSSO a un mandat complexe et à multiples facettes. Nous avons la responsabilité d'analyser de données et d'établir des normes, de prôner l'amélioration de la qualité, et de surveiller le rendement du système de santé et d'en rendre compte. Pour réaliser cet important travail, QSSO encourage la participation des patients et du public. Dans tout ce que nous faisons, notre capacité de réussir est directement liée à la force des liens que nous entretenons avec tous les secteurs de la santé de l'Ontario. Des relations fortes et mutuellement bénéfiques, associées aux talents et aux capacités de notre personnel dévoué, ont permis à QSSO de surmonter les nombreux défis auxquels le système de santé de l'Ontario fait face.

L'année écoulée a été une période de croissance appréciable pour QSSO, notre organisme s'étant appuyé sur les bases jetées au cours des années précédentes. Au moment de la rédaction du rapport, QSSO avait déjà commencé à travailler sur un certain nombre de priorités clés qui seront réalisées en 2015-2016. Outre les activités présentées tout au long du rapport, QSSO a entrepris sur ce qui suit en 2014-2015 :

- Un nouveau plan stratégique comportant de nouvelles vision, mission, valeurs et priorités stratégiques.
- La création d'un nouveau site Web plus convivial qui facilitera l'accès aux divers outils et ressources que nous offrons aux professionnels, aux patients, aux aidants et au public.
- La formation d'un nouveau comité consultatif interne des patients, des familles et du public qui s'assurera que les patients et les familles ont leur mot à dire dans ce que nous faisons.
- L'élargissement de nos initiatives de recherche fondées sur des données probantes afin d'appuyer les priorités du ministère qui, en 2015-2016, comprendront la santé mentale et la toxicomanie, l'accès équitable aux soins de santé pour tous les Ontariens et Ontariennes, ainsi que l'établissement de normes de qualité. Celles-ci consisteront en une série concise de recommandations fondées sur des données probantes et axées sur les domaines à améliorer en priorité et aideront les professionnels de la santé à combler le fossé entre les données probantes et les pratiques de soins.
- L'amélioration de nos activités de surveillance du rendement et de production de rapports en permettant au public d'accéder à des données personnalisables en temps voulu.
- L'intégration du système de santé en facilitant le changement multisectoriel et les initiatives d'amélioration de la qualité, notamment en collaborant avec les partenaires du secteur de la santé au programme ARTIC (Adopting Research to Improve Care) et au programme NSQIP-ON (Surgical Quality Improvement Plan Ontario), et en accroissant notre soutien aux maillons santé de l'Ontario.

En 2014-2015, nous avons également renforcé notre capacité de réussir en recrutant des personnes talentueuses pour notre équipe de direction, en mettant en œuvre des programmes de perfectionnement du personnel et en préconisant l'excellence au sein de l'organisme. En sa qualité d'organisme provincial, QSSO se fait un point d'honneur d'atteindre l'excellence en matière d'intégrité et de transparence que les Ontariennes et Ontariens méritent et espèrent. Nous avons instauré des processus conformes aux normes de reddition des comptes du gouvernement, notamment en publiant nos plans d'affaires et en divulguant les demandes de règlement des dépenses des membres du conseil d'administration et de la haute direction.

Nous sommes fiers de ce QSSO a pu accomplir en 2014-2015 et nous continuerons sur cette lancée pour poursuivre notre travail de transformation du système de santé en un système axé sur le patient qui fournit des soins de qualité hors pair à tous les Ontariens et Ontariennes.

Dr. Andreas Laupacis
Président, conseil d'administration

Dr. Joshua Tepper
Président-directeur général

Quelques mots sur notre organisme

Qualité des services de santé Ontario est l'organisme chargé de conseiller la province sur la qualité de son système de santé. Nous jouons un rôle unique en produisant des rapports sur le rendement du système, en diffusant les pratiques exemplaires afin d'orienter le changement et en appuyant l'amélioration de la qualité. Qualité des services de santé est la dénomination sociale du Conseil ontarien de la qualité des services de santé, organisme qui relève du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Vision

Un système de santé durable qui s'améliore constamment et utilise des données probantes pour optimiser la santé de la population et assurer l'excellence des soins pour tous les Ontariens et Ontariennes.

Mission

Un catalyseur de la qualité, une source indépendante d'information sur les données probantes en matière de santé, une ressource de confiance pour le public.

Valeurs

- Transparence
- Passion
- Innovation
- Apprentissage
- Intégrité
- Collaboration

Surveillance du rendement et rapports sur la qualité du système de santé

Le partage de l'information sur le rendement du système de santé de l'Ontario donne lieu à un système de santé universel plus comptable. La transparence est importante, non seulement parce que chacun a le droit de savoir si les services fournis sont de qualité, mais aussi parce que cette information peut aboutir à des améliorations.

Qualité des services de santé Ontario produit des rapports sur le système de santé de la province depuis 2006. En octobre 2014, QSSO a publié *Surveiller ce qui compte*, après l'avoir affiché sur son site Web aux fins de consultation. Cette nouvelle stratégie énonce une vision claire de trois ans concernant la surveillance du rendement et la production des rapports. Elle cadre avec la nouvelle stratégie qui sera lancée au cours de l'année à venir.

Le programme commun d'amélioration de la qualité

Le programme commun d'amélioration de la qualité consiste en un ensemble de mesures (également appelées « indicateurs de la qualité » ou « indicateurs de rendement clés ») portant sur le rendement. Ces mesures sont sélectionnées par QSSO en collaboration avec ses partenaires du système de santé. QSSO utilise le programme commun d'amélioration de la qualité pour suivre les progrès à long terme des mesures visant à rendre le système de santé plus transparent et comptable.

Rapport annuel sur la situation du système de santé de l'Ontario

Utilisant le programme commun d'amélioration de la qualité, en novembre 2014, QSSO a publié *À la hauteur : Rapport annuel sur le rendement du système de santé de l'Ontario*. Ce rapport donne une image complète de la qualité des soins de santé en Ontario. Il couvre une vaste gamme de sujets ainsi que tous les secteurs de la santé, des soins primaires aux soins hospitaliers sans oublier les soins à domicile et les soins de longue durée.

À la hauteur présente des histoires réelles de patients, aidants et professionnels de la santé, car leurs points de vue nous éclairent beaucoup mieux que les chiffres et les graphiques.

C'est en 2014 que les indicateurs du programme commun d'amélioration de la qualité ont servi pour la première fois à établir le rapport annuel de QSSO.

À la hauteur a fait l'objet d'une vaste couverture médiatique, ayant généré 95 articles et donné lieu à près de 27 millions tirages médiatiques, atteignant ainsi la population dans toute la province.

Rapports publics en ligne

Nos rapports en ligne contiennent des détails sur certains indicateurs de la santé dans le domaine de la sécurité des patients, des soins à domicile et des soins de longue durée au niveau provincial et des établissements individuels (p. ex., hôpitaux, fournisseurs de soins à domicile ou foyers de soins de longue durée). L'information est mise à jour une fois par mois, trimestre, semestre ou an, selon la source des données. QSSO a commencé à réfléchir à l'avenir de ses activités de production de rapports en ligne dans le cadre de sa planification stratégique.

Mesure du rendement des soins primaires

Qualité des services de santé Ontario a constaté la nécessité d'une méthode globale d'évaluation du rendement des soins primaires au niveau des cabinets et à l'échelle du système et a lancé l'initiative de mesure du rendement des soins primaires en 2012, de concert avec les parties intéressées. Le Comité directeur pour la mesure du rendement des soins primaires en Ontario, qui se compose d'organismes représentant les patients, les fournisseurs de soins, les détenteurs de données, les chercheurs et les décideurs de toute la province, a réalisé la première étape de sa mission en présentant un rapport en septembre 2014.

Ce rapport, intitulé *Cadre de mesure du rendement des soins primaires en Ontario*, décrit un cadre conçu pour mesurer et donner une rétroaction systématique et constante sur le rendement des soins primaires au niveau des cabinets et à l'échelle du système. Ces indicateurs serviront à établir les futurs rapports publics de soins primaires.

Rapports sur les cabinets de soins primaires

Les médecins de famille sont déterminés à améliorer la qualité, mais ils nous ont dit qu'il ne leur était pas facile d'accéder aux données dont ils ont besoin. Qualité des services de santé Ontario s'est donc associé à l'Institut de recherche en services de santé pour préparer le *Rapport sur les cabinets de soins primaires* et fournir ainsi aux médecins de famille qui utilisent les bases de données administratives des données personnalisées sur leurs pratiques de soins. Les médecins nous ont dit que les rapports les aidaient à modifier leurs façons de procéder.

Au cours de l'année qui a suivi la publication du rapport, 367 médecins de famille ont demandé à recevoir un *Rapport sur les cabinets de soins primaires*, et le nombre continue d'augmenter.

Rapports thématiques

Dans le cadre de sa stratégie de reddition des comptes sur le rendement du système de santé, QSSO établit maintenant des rapports thématiques traitant de thèmes précis. Ces rapports analyseront les lacunes en matière de soins ou porteront sur des thèmes transversaux qui stimuleront le dialogue sur la façon d'améliorer le système de santé pour en faire un système intégré qui place les gens et les patients au sommet des priorités. Ces rapports améliorent la façon dont les indicateurs sont présentés dans le programme commun d'amélioration de la qualité.

Deux rapports thématiques seront publiés début 2015-2016. Le premier concernera la communication et la coordination des soins, et le deuxième portera sur l'utilisation des antipsychotiques dans les foyers de soins de longue durée. Les deux rapports ont été préparés de concert avec les dirigeants concernés, des experts et des patients/familles. D'autres rapports thématiques sont prévus pour 2015-2016 qui porteront sur les soins primaires, la santé mentale et la toxicomanie, et l'équité.

Amélioration continue de la qualité

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) évalue et accélère les initiatives d'amélioration de la qualité à l'échelle du système de santé. En 2014-2015, QSSO a établi une nouvelle orientation stratégique pour son travail d'amélioration de la qualité et en a lancé la mise en œuvre en tenant compte des priorités provinciales, en continuant de mettre des outils et des ressources supplémentaires à la disposition du système et en établissant un lien évident avec les indicateurs et les résultats visés par le programme commun d'amélioration de la qualité.

Nous avons établi les quatre objectifs prioritaires suivants :

1. Planifier l'amélioration de la qualité
2. Catalyser le déploiement à grande échelle des initiatives
3. Créer une communauté d'amélioration de la qualité reliée
4. Accroître la capacité d'amélioration de la qualité, notamment par l'entremise du programme IDÉES (Improving & Driving Excellence Across Sectors).

Améliorer la qualité en Ontario nécessite la participation des fournisseurs de soins, des professionnels, des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et des organismes de la province. En 2014-2015, nous nous sommes appliqués à élargir ces liens afin d'appuyer des améliorations connectées et ciblées cadrant avec le programme commun d'amélioration de la qualité.

Plans d'amélioration de la qualité

L'Ontario compte maintenant près de cinq d'ans d'expérience en établissement de plans d'amélioration de la qualité (PAQ); les hôpitaux ont été les premiers organismes à établir de tels plans, suivis des centres d'accès aux soins communautaires (CASC), puis des cabinets de soins primaires formés d'équipes, et maintenant des foyers de soins de longue durée. Avec les PAQ, les organismes du système s'engagent à désigner les domaines à améliorer et les objectifs annuels, et les mesures qui seront prises pour améliorer la qualité et mesurer les progrès. En 2014-2015, QSSO a reçu 146 PAQ du secteur hospitalier, 292 PAQ de celui des organismes de soins primaires interprofessionnels et 14 PAQ du secteur des CASC. Bien que les PAQ ne soient obligatoires qu'à compter de 2015-2016, 95 foyers en ont soumis un à QSSO l'an dernier. Tous les secteurs susmentionnés devront désormais établir des PAQ; nous en attendions plus d'un millier au 1er avril 2015.

Pour appuyer l'élaboration de PAQ efficaces, QSSO fournit divers outils et ressources, dont des guides, vidéos et renseignements sur les idées de changement à l'aide du navigateur des PAQ, outil en ligne qui sert à soumettre les PAQ. Les analyses des PAQ et les rapports sur les tendances, les leçons apprises et les possibilités d'amélioration constituent pour QSSO un autre moyen d'appuyer l'amélioration continue à l'échelle du système. Cette année, QSSO a lancé une nouvelle série de rapports pour faire part de façon plus régulière aux secteurs de nos constatations pendant que nous nous appliquons à améliorer la qualité; quatre rapports portant sur des secteurs spécifiques ont ainsi été produits en 2014-2015. Les rapports *Pleins feux sur l'amélioration de la qualité* décrivent les domaines ciblés par les organismes pour améliorer les soins, les idées de changement qui donnent lieu à des améliorations, ainsi que les tendances provinciales en matière d'amélioration de la qualité.

Début 2015-2016, QSSO publiera *Préconiser l'intégration des soins*, rapport décrivant la façon dont les secteurs ciblent l'intégration des soins dans leurs PAQ à l'aide des données tirées des plans soumis en 2014-2015.

Catalyser le déploiement à grande échelle au moyen de programmes d'amélioration de la qualité

ARTIC

En 2015-2016, QSSO et le Council of Academic Hospitals of Ontario (CAHO) ont noué un nouveau partenariat important afin d'élargir l'utilisation du programme Adopting Research to Improve Care (ARTIC) en tant que plateforme provinciale de diffusion des conclusions des recherches dans tous les secteurs de la santé, bien au-delà des hôpitaux membres du CAHO. Le programme ARTIC met l'accent sur des leviers de mise en œuvre connus, comme le soutien au leadership exécutif, l'éducation et les communautés de pratique.

Le nouveau programme ARTIC, dirigé conjointement, a lancé un appel à des propositions centrées sur l'intégration des soins. Deux projets ont été sélectionnés parmi 36 demandes, qui seront entièrement financés et mis en œuvre par l'entremise d'ARTIC à partir du 4e trimestre 2014-2015. Les deux projets ont pour but de faire des améliorations mesurables dans la prestation de soins aux patients qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie et comprend l'initiative Depression and Alcoholism, Validation of an Integrated Care Initiative (DAVINCI) ainsi que le programme Mentorship, Education, and Training in Addictions : Primary care-Hospital Integration (META:PHI). Les deux projets seront mis en œuvre en 2015 2016 dans divers établissements de soins actifs et primaires de la province, sous la direction du Centre de toxicomanie et de santé mentale et du Women's College Hospital.

En outre, deux initiatives ARTIC antérieures seront déployées au-delà des hôpitaux membres du CAHO afin d'inclure les hôpitaux communautaires et de petite taille. Le projet Antimicrobial Stewardship Program (ASP) ARTIC Community Hospital ICU Local Leadership (CHILL) a pour but d'élargir l'accès aux programmes de gestion des antimicrobiens à 12 hôpitaux supplémentaires de la province, sous la direction du Dr Andrew Morris et de l'équipe de Sinai Health Systems. Le programme Implementing Enhanced Recovery After Surgery (iERAS) sera aussi élargi et relié aux initiatives relevant du programme NSQIP-ON (décrit ci-dessous).

NSQIP-Ontario

Le programme National Surgical Quality Improvement Ontario (NSQIP-ON) est une initiative reconnue à l'échelle internationale ayant pour but de mesurer et d'améliorer la qualité des soins chirurgicaux. Encouragé par le succès et l'impact de NSQIP ailleurs au Canada et aux États-Unis, QSSO a introduit le programme dans la province pour offrir aux hôpitaux un programme d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux qui a fait ses preuves et permis de réduire les complications chirurgicales et le coût des soins.

Le programme NSQIP-ON a été mis en place dans 16 hôpitaux. QSSO aidera ces établissements à financer leurs activités d'amélioration de la qualité tout au long de la période d'essai qui durera 18 mois et prendra fin le 30 septembre 2016. Ces hôpitaux ont été sélectionnés dans le cadre d'un processus d'appel à déclarations d'intérêt auquel 46 hôpitaux et responsables de services

chirurgicaux ont participé. En 2015-2016, QSSO élaborera un plan d'élargissement de l'initiative.

Pour soutenir les efforts d'améliorations entrepris dans la province, les participants à NSQIP ON s'engagent à participer au réseau d'amélioration de la qualité des soins chirurgicaux en Ontario. Ce réseau relie les dirigeants du programme pour appuyer la mise en œuvre, facilite l'échange continu de connaissances et d'idées et comprend un espace collaboratif où les équipes chirurgicales peuvent discuter des pratiques exemplaires et des innovations et découvrir des moyens d'améliorer les soins chirurgicaux en Ontario.

Améliorer la prestation de soins aux personnes atteintes de maladies complexes à l'aide des maillons santé

En 2014-2015, QSSO a continué d'appuyer les premiers maillons santé de la province. Notre organisme facilite la réalisation des objectifs des maillons santé en leur offrant leadership et soutien au chapitre des mesures, des idées de changement fondées sur des données probantes, de la participation des patients, et en renforçant leur capacité d'évolution et d'amélioration de façon durable. En 2014-2015, QSSO a aussi participé au travail d'expansion des maillons santé communautaires, qui sont aujourd'hui au nombre de 69, et de mise au point du modèle, y compris en modifiant son futur rôle.

En 2014-2015, QSSO a fourni plusieurs outils et prêté son savoir-faire aux maillons santé communautaires pour les aider à déceler et à combler les lacunes dans la qualité des soins et la prestation de services aux personnes atteintes de maladies chroniques complexes. Ces ressources sont conçues pour appuyer les maillons santé communautaires dans les mesures qu'ils prennent pour améliorer l'intégration et l'accès aux soins, réduire les visites aux urgences évitables et les réadmissions à l'hôpital, et améliorer les expériences des patients.

De plus, QSSO est prêt à aider les maillons santé pendant qu'ils prennent de l'expansion. QSSO contribuera au modèle maillons santé perfectionné en :

- appuyant la collecte de données, les analyses et la production en temps voulu de rapports au niveau des maillons santé, des RLISS et de la province, afin de surveiller les progrès et de déterminer des occasions de diffuser des pratiques exemplaires;
- établissant une approche systématique de détection des pratiques exemplaires innovatrices et émergentes, et en appuyant leur diffusion et adoption à l'échelle de la province;
- prônant des soins de qualité tout au long du continuum et dans tous les secteurs et en améliorant l'expérience patient/soignant.

Choisir avec soin

L'année 2014-2015 a été la première année au cours de laquelle QSSO a contribué à Choisir avec soin, version francophone de la campagne nationale Choosing Wisely Canada qui invite les médecins et les patients à discuter des tests, traitements et interventions. Ce dialogue ouvert permet aux uns et aux autres de prendre des décisions au sujet des soins tout en encourageant les médecins à éviter les examens, traitements et interventions potentiellement nocifs ou inutiles.

En mars 2015, QSSO a dirigé un sommet de concert avec Choisir avec soin portant sur la mise au point d'une stratégie propre à l'Ontario auquel des leaders d'opinion des quatre coins de la province ont participé. QSSO s'est ensuite associé à Choisir avec soin pour déployer une stratégie de mise en œuvre qui débutera par le recrutement de 50 organismes représentant chaque secteur (hôpitaux, soins primaires et soins de longue durée) et cibler les deux ou trois recommandations qui ont intéressé la plupart des participants.

La section Analyse des données et normes ci-après contient une liste des analyses fondées sur des données probantes menées par QSSO dans le cadre de son partenariat avec Choisir avec soin.

Relier la communauté de l'AQ et accroître la capacité d'AQ

IDÉES

Maintenant dans sa deuxième année, le programme IDÉES pour l'excellence à travers tous les secteurs (Improving & Driving Excellence Across Sectors) offre des cours de formation avancée et d'introduction afin d'améliorer la capacité d'amélioration de la qualité des professionnels de la santé de l'Ontario. Le programme, qui est offert en collaboration par QSSO, l'Institute for Health Policy Management and Evaluation de l'Université de Toronto, l'IRSS et sept facultés de médecine de la province, offre des cours d'introduction et de formation avancée en AQ aux parties intéressées. Le cours d'introduction s'adresse aux personnes qui possèdent les compétences nécessaires pour participer de manière efficace aux activités d'amélioration de la qualité, tandis que le cours de formation avancée a pour but de perfectionner ces compétences. Les personnes qui suivent le programme IDÉES ont la possibilité de participer à des séminaires universitaires et reçoivent un soutien et des conseils pour réaliser des projets d'amélioration de la qualité. Près de 130 personnes ont participé au cours de formation avancée en 2014-2015, tandis que près de 1 100 personnes ont suivi le cours d'introduction. Au cours de l'année écoulée, 88 projets d'amélioration ont été entrepris avec l'aide des consultants en AQ de QSSO.

En novembre 2014, QSSO et ses partenaires ont dirigé le tout premier événement des anciens du programme IDÉES. Cette date avait été choisie pour coïncider avec la conférence provinciale annuelle de QSSO (Transformation Qualité de la santé), le but étant de fournir une formation continue et des ressources en AQ aux anciens du programme IDÉES et d'encourager l'échange de connaissances et la diffusion des activités d'amélioration à l'échelle de la province. Pour appuyer cet apprentissage partagé, une plateforme numérique accessible au public, appelée « share IDEAS » a été créée pour contenir les projets IDÉES. Le programme comprend des conférenciers, des ateliers, des présentations d'affiches et la remise des tout premiers prix récompensant les anciens du programme IDÉES pour leurs réalisations.

Créer un écosystème d'AQ

Il n'est pas toujours possible de se connecter en personne avec la communauté d'amélioration de la qualité du fait de l'immensité de la province et des contraintes de temps. Pour mieux rassembler la communauté d'amélioration de la qualité et intégrer et harmoniser ses efforts, QSSO a élargi considérablement ses soutiens et les possibilités d'apprentissage en ligne dans le domaine de l'amélioration de la qualité. Des webinaires sont régulièrement présentés sur toutes sortes de sujets, comme l'établissement de PAQ, les mesures et la saisie des données, et les pratiques innovatrices. La création d'un écosystème d'AQ numérique fait partie de nos futurs objectifs prioritaires.

En attendant, QSSO a aussi créé une série d'ateliers sur l'amélioration de la qualité, conçus pour accroître la capacité et les connaissances de la méthodologie d'amélioration de la qualité, mais aussi pour relier les leaders en amélioration de la qualité de divers secteurs et des différentes régions de la province.

Autres ressources d'amélioration de la qualité

La science de l'amélioration de la qualité offre une méthodologie prouvée, avec des processus fondés sur des données probantes, afin d'évaluer et d'accélérer l'amélioration des soins prodigués aux patients, aux résidents et aux clients. Plusieurs outils et ressources sont mis au point et entretenus par QSSO pour appuyer ces efforts :

Compas Qualité et cadre d'amélioration de la qualité

Qualité des services de santé Ontario a créé l'outil Compas Qualité afin d'appuyer les organismes dans la conception, la mise en œuvre et l'exécution d'initiatives d'amélioration de la qualité. Compas Qualité est un outil en ligne complet qui permet aux utilisateurs de rechercher des pratiques exemplaires et des idées de changement fondées sur des données probantes, des mesures et des objectifs, ainsi que divers outils et ressources pour aider les organismes dans leurs initiatives d'amélioration de la qualité. Le cadre d'amélioration de la qualité fait partie de ces outils et ressources; il associe les points forts de divers modèles scientifiques d'amélioration de la qualité et comprend des renseignements sur divers thèmes importants.

Guide du bilan comparatif des médicaments

Qualité des services de santé Ontario a publié le Guide du bilan comparatif des médicaments en association avec l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada). Ce document a été conçu pour aider les fournisseurs de soins primaires à intégrer le bilan comparatif des médicaments, processus ayant pour but d'intégrer la sécurité des patients à leurs pratiques de soins en prévenant les événements indésirables.

Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires

Début 2015-2016, QSSO lancera le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires afin d'aider les fournisseurs à mieux comprendre les expériences de leurs patients et à déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré.

Le Sondage sur l'expérience des patients en matière de soins primaires a été conçu de façon à en faciliter la mise en œuvre et ses questions ont été rédigées pour aider les organismes à collecter des données sur l'expérience des patients, et qu'ils pourront ensuite utiliser pour appuyer leurs initiatives d'amélioration de la qualité et établir leur plan d'amélioration de la qualité (PAQ) annuel. Le sondage a été conçu par QSSO avec le concours de l'Association of Family Health Teams of Ontario, de l'Association of Ontario Health Centres, de l'Ontario College of Family Physicians, et de l'Ontario Medical Association.

Analyse des données et normes

Le mandat de QSSO consiste en bonne partie à formuler des recommandations fondées sur des données probantes relatives aux interventions de soins qui devraient être financées par les deniers publics en Ontario. Nous faisons aussi des recommandations au sujet des normes de soins.

De concert avec des experts cliniques, des scientifiques, des comités d'experts, les patients et le public, QSSO évalue diverses interventions médicales afin de déterminer si elles sont efficaces et si elles présentent un bon rapport qualité-prix. Ces analyses sont présentées au Comité consultatif ontarien des technologies de la santé (CCOTS), qui tient compte de divers facteurs avant de faire des recommandations concernant leur financement à l'aide des deniers publics et au sujet d'autres questions. Les recommandations du CCOTS sont approuvées par le conseil d'administration de QSSO

Comité consultatif ontarien des technologies de la santé

Le Comité consultatif ontarien des technologies de la santé (CCOTS) a été créé pour examiner, étudier l'adoption, la diffusion et la distribution de nouvelles technologies de la santé et le remplacement ou le retrait des technologies obsolètes et formuler des recommandations.

Le CCOTS tient compte d'un certain nombre de facteurs déterminants avant de formuler ses recommandations, dont les bienfaits cliniques généraux, l'optimisation des ressources, les questions sociétales et éthiques et la faisabilité des interventions sur le plan économique et organisationnel.

On trouvera ci-dessous la liste des sujets pour lesquels le CCOTS a fait des recommandations au cours de l'année écoulée. Les recommandations elles-mêmes sont incluses dans la section Recueil du rapport.

Évaluation des technologies de la santé

Qualité des services de santé Ontario évalue les technologies de la santé afin de faire des recommandations au sujet de l'adoption, de la diffusion ou du retrait de technologies de la santé au système de santé et au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les cinq technologies de la santé suivantes ont été évaluées au cours de l'année écoulée :

Nom du projet /thème	**Rapports associés**	
Examen des taux d'accouchement par césarienne (2 recommandations)	Analyse fondée sur des données probantes	
Endoscopie par capsule pour l'évaluation d'une hémorragie gastro-intestinale obscure (2 recommandations)	Analyse fondée sur des données probantes	Analyse économique
Ultrasons focalisés de haute intensité guidés par IRM pour le traitement des fibromes utérins symptomatiques (1 recommandation)	Analyse fondée sur des données probantes	Analyse économique
L'accident ischémique transitoire constitue-t-il une urgence médicale? (5 recommandations)	Analyse fondée sur des données probantes	Analyse économique
Effet de l'augmentation de l'intensité de la physiothérapie sur les résultats des patients après un AVC	Analyse fondée sur des données probantes	Analyse économique

Méga-analyses

Qualité des services de santé Ontario réalise des méga-analyses afin d'étudier un certain nombre d'interventions, voire toutes, concernant une maladie ou un état de santé particulier. En 2014-2015, QSSO a réalisé une méga analyse intitulée *Soins de fin de vie*.

Soins de fin de vie (8 recommandations)	Réanimation cardio-pulmonaire chez les patients en phase terminale (analyse fondée sur des données probantes)
	Les déterminants du lieu de décès (analyse fondée sur des données probantes)
	Interventions éducatives sur les soins de fin de vie (analyse fondée sur des données probantes)
	Discussions relatives aux soins aux patients en fin de vie (analyse fondée sur des données probantes)
	Modèles de soins de fin de vie axés sur le travail d'équipe (analyse fondée sur des données probantes)
	Soins de santé destinés aux personnes en fin de vie (cadre justificatif)
	Interventions éducatives sur les soins de fin de vie (analyse économique)
	Effet des interventions de soutien pour les personnes soignantes naturelles des personnes en fin de vie (examen)

L'examen des soins de fin de vie et les recommandations associées que QSSO a publiées en décembre 2014 ont fait l'objet d'une vaste couverture médiatique, notamment en première page dans le Toronto Star, le Globe and Mail et le National Post, et capturant près de 150 millions tirages médiatiques. Cette attention des médias a nourri le débat provincial et national sur la question des soins de fin de vie.

Initiatives en matière de pertinence

Le groupe de travail sur la pertinence, sous-comité du CCOTS, est chargé d'étudier le caractère approprié des soins reçus par les Ontariens à l'échelle du système. Les soins inappropriés s'entendent de l'utilisation excessive, insuffisante ou erronée des soins de santé et représentent un problème répandu et coûteux pour le système de santé de la province. Quatre examens de la pertinence des soins ont été réalisés au cours de l'année, notamment :

Nom du projet/Sujet	**Rapports associés**	
Stratégies de contrôle par tomographie par cohérence optique pour la dégénérescence maculaire liée à l'âge faisant l'objet d'un traitement : Analyse fondée sur des données probantes (1 recommandation)	Analyse fondée sur des données probantes	
Tests d'hémoglobine A1c (2 recommandations)	Examen accéléré	
Tests d'hémoglobine A1c aux points de service (3 recommandations)	Analyse fondée sur des données probantes	Analyse de l'incidence budgétaire
Fréquence des examens de dépistage de la dyslipidémie (2 recommandations)	Analyse fondée sur des données probantes	Examen systématique et analyse de l'incidence budgétaire

Actes médicaux fondés sur la qualité

Qualité des services de santé Ontario a reçu la mission de produire des manuels cliniques pour certaines affections ou « épisodes de soins », financés dans le cadre du programme de financement des actes médicaux fondés sur la qualité du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. En 2014-2015, QSSO a produit les cinq manuels cliniques suivants : (en anglais seulement)

1. Maladie pulmonaire obstructive chronique (soins actifs et post-actifs)
2. AVC (soins actifs et post-actifs)
3. Défaillance cardiaque (soins actifs et post-actifs)
4. Arthroscopie du genou (soins actifs et post-actifs)
5. Soins à domicile communautaires (n'était pas affiché au 1er avril 2015)

Initiatives Choisir avec soin

Comme il est mentionné dans une section précédente du rapport, Choisir avec soin est une initiative nationale qui encourage les médecins et les patients à dialoguer au sujet des tests, traitements et interventions, et aide les médecins et les patients à prendre des décisions avisées et efficaces pour assurer des soins de qualité supérieure.

Dans le cadre de cette campagne, QSSO a effectué une analyse fondée sur des données probantes des tests, traitements ou interventions qui auraient tendance à être utilisés de manière excessive. Choisir avec soin a fait des recommandations fondées sur des résultats concrets fournis par QSSO. Ces recommandations sont consultables sur le site Web de Choisir avec Soin.

Rapports de Choisir avec soin produits par QSSO :
(en anglais seulement)

1. Bone Marrow Examination in Diagnosis of Immune Thrombocytopenia
2. Testing for Blood Mercury Levels in the General Population
3. The Accuracy of Fine-Needle Aspiration Cytology in the Diagnosis of Lymphoma
4. Perioperative Heparin Bridging Therapy Following Warfarin Interruption
5. Intravenous Immune Globulin (IVIG) for Treatment of Primary Immune Thrombocytopenia (ITP)

Rapports spéciaux / Autres types de rapport

Qualité des services de santé Ontario publie de temps à autre des rapports fondés sur des données probantes qui ne relèvent pas de la portée habituelle de ses analyses fondées sur des données probantes, ou collabore à la préparation de tels rapports. Au cours de l'année écoulée, QSSO a produit les neuf rapports spéciaux suivants :

Nom du projet/Sujet (en anglais seulement)	**Institut partenaire**
Pressure Ulcer Multidisciplinary Teams via Telemedicine (PUMTT) : A Pragmatic Randomized Controlled Trial in Long-Term Care	Toronto Health Economics and Technology Assessment (THETA) Collaborative
Pulmonary Rehabilitation in Ontario – Field Evaluation Report (trois recommandations)	Programs for Assessment of Technology in Health (PATH) Research Institute
Effectiveness of Stroke Unit Care : A Special Report	
Effectiveness of an Early Supported Discharge Service for Persons Hospitalized After a Stroke Episode : A Special Report	
Evaluation of a Chronic Disease Management System for the Treatment and Management of Diabetes in Primary Health Care Practices in Ontario (trois recommandations)	Programs for Assessment of Technology in Health (PATH) Research Institute
Multiple Intravenous Infusions (2 recommandations)	HumanEra, University Health Network
Turning for the Prevention and Management of Pressure Ulcers (7 recommandations)	Toronto Health Economics and Technology Assessment (THETA) Collaborative
Turning for Ulcer Reduction (TURN) Study	Toronto Health Economics and Technology Assessment (THETA) Collaborative
Preventing Pressure Ulcers	Toronto Health Economics and Technology Assessment (THETA) Collaborative

Collaborer avec le système à l'amélioration de la qualité

Améliorer la qualité est un « travail d'équipe ». Nous tenons à nous acquitter de la plus grande partie de notre travail en collaborant. Notre organisme n'a pas les moyens de réaliser à lui seul la transformation de notre système de santé en un système de qualité supérieure, fondé sur des données probantes et axé sur les patients. En collaborant avec les dirigeants du système, les fournisseurs de soins, les patients et les familles, nous pouvons accomplir beaucoup plus pour les Ontariennes et Ontariens que cela ne serait autrement possible.

Partenariats

Qualité des services de santé Ontario reconnaît que la collaboration et de solides partenariats sont essentiels à la vision de l'Ontario de créer un système de santé intégré et durable pour la province. Tirant parti du pouvoir de l'impact collectif, QSSO travaille en étroite collaboration avec le gouvernement, les dirigeants du système de santé et les fournisseurs de soins pour harmoniser ses efforts et établir un programme commun d'amélioration de la qualité. En 2014-2015, QSSO a collaboré avec les dirigeants du système de santé, dont le Council of Academic Hospitals of Ontario (CAHO), l'Institut de recherche en services de santé (IRSS), l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP), l'Ontario College of Family Physicians (OCFP) et l'Ontario Long Term Care Association (OLTCA).

Participation des patients et du public

Il est essentiel pour les patients, les familles et le public, en tant qu'usagers du système de santé, de participer au travail que nous faisons pour définir et améliorer la qualité du système. La participation des patients et du public est un objectif qui revêt de plus en plus d'importance pour QSSO, qui, en 2013-2014, a recruté une personne responsable des communications et de la participation des patients et, par la suite, un directeur de la participation des patients. Muni de nouvelles ressources, QSSO a établi et commencé à mettre en œuvre des plans pour accroître sa capacité de faire participer les patients, les aidants et le public, d'aider les patients et les aidants à s'impliquer auprès des organismes de santé et améliorer la capacité des fournisseurs de soins à l'échelle du système de santé d'encourager leurs clients et les collectivités desservies à participer. QSSO est sur le point de lancer plusieurs initiatives pour la participation des patients et du public en 2015-2016, notamment un comité consultatif des patients, des familles et du public, dont les membres, qui sont des patients, des aidants et des membres des familles et du public, émettront des recommandations et des conseils sur le travail réalisé par QSSO, ainsi qu'un réseau numérique pour promouvoir les pratiques exemplaires relatives à la participation des patients, des outils d'apprentissage et des événements pour les patients et les fournisseurs de soins.

Transformation Qualité de la santé 2014

Transformation Qualité de la santé, principale conférence annuelle du Canada sur la qualité des soins de santé, est un moyen important pour QSSO de promouvoir et de partager les innovations dans le domaine de la santé et des idées. *Transformation Qualité de la santé 2014* comprenait 65 conférenciers, 13 sessions en petits groupes et quatre conférenciers clés. Quelque 2 200 personnes se sont inscrites à la conférence en 2014 – presque deux fois plus qu'en 2013 – et l'ashtag #TQS2014 s'est répandu partout au Canada lorsque les participants à la conférence ont diffusé son contenu sur Twitter. Les rétroactions des participants ont été extrêmement positives, la conférence ayant reçu une cote de satisfaction de 92 %.

Comité d'experts pour l'assurance de la qualité des services d'imagerie diagnostique

En décembre 2013, la ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'époque a demandé à QSSO de former un comité d'experts chargé d'établir des principes directeurs pratiques et de faire des recommandations concernant un programme d'examen par les pairs pour les fournisseurs de services d'imagerie diagnostique en Ontario. Le comité, qui s'est réuni à intervalles réguliers entre décembre 2013 et juillet 2014, a produit une ébauche du *Rapport du Comité d'experts pour l'assurance de la qualité des services d'imagerie diagnostique* en décembre 2014 et présenté le rapport au nouveau ministre de la Santé et des Soins de longue durée avant de le rendre public aux fins de consultation. Deux webinaires énonçant les recommandations du rapport ont été présentés en janvier 2015 afin de recevoir les commentaires sur les recommandations du rapport des radiologues. Le comité entreprendra la deuxième tranche du rapport au cours de l'exercice 2015-2016, de concert avec des radiologues et d'autres membres du secteur de l'imagerie diagnostique, dans le but d'établir un plan de mise en œuvre progressif de ses recommandations et un programme d'assurance de la qualité de l'imagerie diagnostique au-delà de l'examen par les pairs.

Résultats financiers

Qualité des services de santé Ontario est reconnaissant au ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour son financement et se fait un point d'honneur de gérer ses ressources avec prudence et précaution.

En 2014-2015, Qualité des services de santé Ontario disposait d'un budget approuvé de 35,3 millions de dollars comprenant un montant de 32 millions de dollars pour ses activités de base et 3,3 millions de dollars pour ses projets supplémentaires. À la fin de l'exercice 2014-2015, QSSO disposait d'un excédent net d'un peu moins de 1 % (347 000 $) compte tenu d'un budget approuvé de 35,3 millions de dollars, soit beaucoup moins que les excédents nets enregistrés les années précédentes.

Au cours de l'année écoulée, QSSO a mis en place de nouveaux outils de gestion et des procédures afin de donner une image plus précise de ses résultats financiers. Les principales initiatives comprenaient ce qui suit :

- Mise en œuvre d'un nouveau système de gestion financière capable de produire des rapports en temps réel.
- Mise en place d'un bulletin pour mesurer les progrès de QSSO au chapitre des indicateurs de rendement clés.
- Établissement d'un certain nombre de politiques et de procédures opérationnelles relatives à la délégation des pouvoirs et à l'approvisionnement.
- Élargissement de notre équipe financière avec l'ajout d'un contrôleur.

Le Comité de vérification et des finances de QSSO et l'équipe de direction se sont appliqués à améliorer l'intégrité de la gestion financière, des systèmes de production des rapports et de gestion des risques.

En 2015-2016, QSSO poursuivra ses efforts visant à renforcer sa capacité financière en :

- instaurant des outils de gestion supplémentaires afin d'améliorer davantage sa capacité de gérer ses ressources de façon adéquate;
- améliorant constamment les principaux processus et procédés afin de s'assurer que les deniers publics sont toujours gérés de manière responsable.

Les états financiers audités qui se trouvent à la fin du rapport contiennent des renseignements détaillés sur la situation financière de QSSO.

Gouvernance

Qualité des services de santé Ontario exerce ses activités sous la supervision d'un conseil qui comprend entre neuf et 12 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, y compris le président et le vice président désignés. En vertu de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*, le conseil d'administration doit se composer de personnes qui ont des compétences diversifiées. Tous les administrateurs travaillent pour le conseil à temps partiel.

Voici le nom et le mandat des membres du conseil pour l'exercice 2014-2015 :

Membres du conseil	Mandat
Andreas Laupacis (président)	12 juin 2013 – 11 juin 2016
Marie E. Fortier (vice-présidente)	4 mai 2011 – 2 mai 2017
Richard Alvarez	4 janvier 2011 – 3 janvier 2017
Tom Closson	15 août 2012 – 14 août 2015
Faith Donald	27 janvier 2010 – 17 août 2014
Jeremy Grimshaw	18 août 2011 – 17 août 2017
Shelly Jamieson	23 octobre 2013 – 22 octobre 2016
Julie Maciura	2 avril 2014 – 1er avril 2017
Andy Molino	16 avril 2008 – 15 avril 2014
Angela Morin	19 novembre 2014 – 18 novembre 2017
James Morrisey	10 avril 2013 – 9 avril 2016
Tazim Virani	17 mai 2011 – 16 mai 2017

Conclusion

Nous sommes extrêmement fiers de ce que Qualité des services de santé Ontario a pu accomplir au cours de l'année écoulée. Pour notre organisme, 2014-2015 a été un exercice de croissance considérable, en termes de capacité interne et de notre aptitude à appuyer le changement positif à l'échelle du système de santé.

Même si notre mandat peut sembler ambitieux, nous ne sommes pas seuls dans notre volonté d'améliorer la qualité des soins en Ontario. En nous associant au gouvernement, à nos partenaires, aux patients et au public, nous sommes bien placés pour tirer parti des connaissances et du savoir faire qui existent dans notre système de santé et partout dans la province, sans oublier les réflexions et les points de vue des patients et du public. Désormais, plus que jamais, les patients et le public ont leur place autour de la table lorsqu'il s'agit de prendre des micro et macrodécisions au sujet des soins qu'ils reçoivent.

Qualité des services de santé Ontario est totalement déterminé à réaliser sa mission et sa vision et ses valeurs. Nous sommes prêts à aider le système de santé à atteindre l'excellence en faisant des recommandations pour améliorer la qualité, qui reposent sur des données concrètes, et en surveillant le rendement du système et en produisant des rapports pour nous assurer que tous les citoyens de notre province ont accès à un système de santé de qualité supérieure pendant de nombreuses décennies à venir.

Recueil : Résumé des recommandations fondées sur des données probantes 2014-2015

Conformément aux exigences de l'entente de responsabilisation conclue entre QSSO et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, voici un résumé de toutes les recommandations étayées par des preuves présentées au ministère ou au système de santé en 2014-2015. Des renseignements plus complets sont disponibles sur notre site Web à www.hqontario.ca/accueil. (Tous ces documents sont en anglais)

- Examen des taux d'accouchement par césarienne
- Endoscopie par capsule pour l'évaluation d'une hémorragie gastro-intestinale obscure
- L'accident ischémique transitoire constitue-t-il une urgence médicale?
- Ultrasons focalisés de haute intensité guidés par IRM pour le traitement des fibromes utérins symptomatiques
- Soins de fin de vie
- Stratégies de contrôle par tomographie par cohérence optique pour la dégénérescence maculaire liée à l'âge faisant l'objet d'un traitement : Analyse fondée sur des données probantes
- Tests d'hémoglobine A1c
- Tests d'hémoglobine A1c aux points de service
- Fréquence des examens de dépistage de la dyslipidémie
- Réadaptation pulmonaire en Ontario
- Évaluation d'un système de gestion des maladies chroniques pour le traitement et la prise en charge du diabète dans le secteur des soins de santé primaire en Ontario (trois recommandations)
- Perfusions intraveineuses de substances multiples étapes 2a et 2b
- Le repositionnement pour prévenir et gérer les plaies de pression

CONSEIL ONTARIEN DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ (QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO)

ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2015

Table des matières

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

BILAN 25

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT (DU DÉFICIT) 26

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE 27

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

1. L'ORGANISME 28
2. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES 28
3. MONTANT PAYABLE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE 29
4. OBLIGATIONS LOCATIVES 29
5. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE 29
6. INSTRUMENTS FINANCIERS 30
7. PROJETS PONCTUELS 30
8. RECOUVREMENT DE FONDS EN COURS D'EXERCICE 32
9. FUTURES PRESTATIONS DES EMPLOYÉS 32
10. CHIFFRES CORRESPONDANTS 32

LISTE DES ACTIVITÉS POUR L'EXERCICE 33

LOFTUS ALLEN & CO. PROFESSIONAL CORPORATION
CHARTERED ACCOUNTANTS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'attention du conseil d'administration du Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario)

Nous avons audité des états financiers ci-joints du Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario), qui comprennent le bilan au 31 mars 2015, et les états des résultats et de l'excédent (du déficit) et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables, les annexes associées, et d'autres informations explicatives. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux dispositions relatives aux rapports financiers établis par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

60 Torlake Crescent, Toronto (Ontario) M8Z 1C2
Téléphone et télécopieur : 905 566 7333 | Numéro sans frais : 1 866 749 9228
www.loftusallen.com

LOFTUS ALLEN & CO. PROFESSIONAL CORPORATION
CHARTERED ACCOUNTANTS

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT *(suite)*

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario) au 31 mars 2015, ainsi que de ses résultats et de son excédent (déficit) et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Méthode de comptabilité et restrictions

Sans modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur la note 2 des états financiers, qui décrit les méthodes de comptabilité. Les états financiers sont préparés pour aider le Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario) à satisfaire aux exigences établies dans l'entente de financement conclue avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. En conséquence, les états financiers risquent de ne pas pouvoir être utilisés à d'autres fins. Notre rapport est destiné exclusivement au Conseil ontarien de la qualité des services de santé (Qualité des services de santé Ontario) et au ministère de la Santé et des Soins de longue durée et ne doit pas être utilisé par d'autres parties.

Loftus Allen & Co
Professional Corporation

Comptables professionnels agréés, autorisés
à exercer la profession d'expert-comptable
par l'Institut des comptables agréés de l'Ontario

Toronto (Ontario)
25 juin 2015

60 Torlake Crescent, Toronto (Ontario) M8Z 1C2
Téléphone et télécopieur : 905 566 7333 | Numéro sans frais : 1 866 749 9228
www.loftusallen.com

BILAN
AU 31 MARS 2015
(et les montants correspondants pour 2014

	2015	2014
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	**3 696 093 $**	1 912 187 $
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer	**3 348 839**	2 331 845
Montant payable au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, *note 3*	**347 254**	-
	3 696 093	2 331 845
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE)	-	(419 658)
ACTIFS NON FINANCIERS		
IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Ordinateurs et équipements	**424 124**	424 124
Mobilier et installations de bureau	**903 823**	903 823
Améliorations locatives	**1 765 709**	1 637 490
	3 093 656	2 965 437
Moins : Amortissements cumulés	**3 093 656**	2 965 437
	-	-
EXCÉDENT (DÉFICIT) ACCUMULÉ	- **$**	(419 658) $

APPROUVÉ AU NOM DU CONSEIL :

James A Mowrey Administrateur

Administrateur

Les notes ci-jointes font partie intégrante des états financiers

CONSEIL ONTARIEN DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ (QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO)

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT (DU DÉFICIT) POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2015 (et les montants correspondants pour 2014)

	2015	2014
REVENUS - *Liste des activités*		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	**35 262 500 $**	33 993 498 $
RECOUVREMENT DE FONDS EN COURS D'EXERCICE PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE, *note 8*	-	(5 142 400)
	35 262 500	**28 851 098**
CHARGES - *Liste des activités*		
Stratégie d'entreprise et activités	**11 008 809**	10 865 525
Amélioration de la qualité	**8 203 390**	7 313 658
Évaluation de la performance du système de santé	**4 123 542**	3 578 971
Analyse des données et normes	**11 277 671**	7 605 813
	34 613 412	29 363 967
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES	**649 088**	(512 869)
APPROUVÉ POUR FINANCER LE DÉFICIT 2013 - 2014	**(419 658)**	-
FONDS BUDGÉTÉS NON DÉPENSÉS (EXCÉDENT DE DÉPENSES)	**229 430**	(512 869)
INTÉRÊTS CRÉDITEURS, *note 3*	**58 427**	93 211
RECOUVREMENT EN COURS D'EXERCICE DU PAIEMENT DE TRANSFERT À L'INSTITUT CANADIEN POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS, *note 8*	**59 397**	-
EXCÉDENT (DÉFICIT) AVANT REMBOURSEMENT (FINANCEMENT) AU (DU) MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE, *note 3*	**347 254**	(419 658)
MONTANT PAYABLE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE, *note 3*	**347 254**	-
EXCÉDENT (DÉFICIT)	- **$**	(419 658) $

Les notes ci-jointes font partie intégrante des états financiers

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2015
(et les montants correspondants pour 2014)

	2015	2014
OPÉRATIONS		
Encaisse provenant de :		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	**35 262 500 $**	33 993 498 $
Institut canadien pour la sécurité des patients	**59 397**	-
Intérêts	**58 427**	93 211
	35 380 324	34 086 709
Encaisse utilisée pour :		
Stratégie d'entreprise et activités	**(9 863 596)**	(9 495 150)
Amélioration de la qualité	**(8 203 390)**	(6 936 167)
Évaluation de la performance du système de santé	**(4 123 542)**	(3 316 611)
Analyse des données et normes	**(11 277 671)**	(9 262 102)
Remboursement de fonds, *note 3 et note 8*	-	(13 968 168)
	(33 468 199)	(42 978 198)
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux) activités de fonctionnement	**1 912 125**	(8 891 489)
OPÉRATIONS PORTANT SUR LES CAPITAUX PROPRES		
Encaisse utilisée pour acquérir des immobilisations corporelles	**(128 219)**	(239 045)
Flux de trésorerie affectés aux opérations	**(128 219)**	(239 045)
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE	**1 783 906**	(9 130 534)
ENCAISSE au début de l'exercice	**1 912 187**	11 042 721
ENCAISSE à la fin de l'exercice	**3 696 093 $**	1 912 187 $

Les notes ci-jointes font partie intégrante des états financiers

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
31 MARS 2015

1. L'ORGANISME

Qualité des services de santé Ontario (QSSO) conseille la province au sujet de la qualité des soins de santé. Établi le 12 septembre 2005 sous le nom de Conseil ontarien de la qualité des services de santé aux termes de la *Loi de 2004 sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé*, QSSO est un organisme qui relève du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. En vertu de la *Loi sur l'excellence des soins pour tous* qui est entrée en vigueur le 3 juin 2010, le mandat de QSSO a été élargi pour inclure des normes fondées sur des preuves scientifiques, encourager l'amélioration de la qualité, et surveiller le rendement du système de santé et présenter des rapports. Pour s'acquitter de sa mission, QSSO collabore avec les partenaires en santé, les patients et le public.
Le 15 février 2011, la raison sociale « Qualité des services de santé Ontario » a été attribuée au Conseil.

2. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Méthode comptable

Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public établies par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public, sauf comme il est indiqué à la note 2 b).

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles acquises à l'aide d'un financement du gouvernement sont entièrement amorties (100 %) au cours de l'année d'acquisition à condition que l'actif immobilisé ait été utilisé. Cette directive est conforme aux conventions comptables énoncées dans les lignes directrices relatives au financement du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Le financement du MSSLD est entièrement destiné aux activités de fonctionnement et ne concerne pas les immobilisations.

c) Don de matériel et de services

La valeur des dons de matériel et des services des bénévoles n'est pas comptabilisée dans les états financiers. Puisque, de manière générale, l'organisme n'achète pas ces services, il est difficile d'en déterminer la juste valeur.

(d) Revenus et charges

Nous utilisons la méthode du report. Les revenus sont constatés au fur et à mesure que les dépenses financées sont engagées. Conformément aux lignes directrices du MSSLD, certains éléments sont constatés à titre de dépenses, même si les livrables n'ont pas tous été reçus. Ces dépenses sont associées au financement fourni par le MSSLD à cette fin.

e) Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs et des passifs, la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et les montants déclarés des revenus et des charges au cours de la période.

Les estimations sont fondées sur les meilleures informations disponibles au moment de la préparation des états financiers et sont revues chaque année pour tenir compte des nouvelles informations lorsqu'elles sont disponibles. Ces états financiers font l'objet d'une incertitude relative à la mesure. Les résultats réels peuvent différer des estimations.

2. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

f) Régimes de pension des employés

Les employés de QSSO cotisent au régime de retraite de la fonction publique (RRFP) qui est un régime de retraite à prestations déterminées destiné aux employés de la province et de ses nombreux organismes. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur du RRFP, détermine les versements annuels de QSSO au régime. Puisque QSSO n'en est pas le promoteur, les gains et les pertes découlant des évaluations actuarielles prévues par la loi ne sont pas des actifs ou des obligations pour QSSO, étant donné qu'il incombe au promoteur d'assurer la viabilité financière des fonds de pension. Les charges de QSSO se limitent aux cotisations requises comme il est décrit à la note 9.

3. MONTANT PAYABLE AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

Conformément aux lignes directrices relatives au financement du MSSLD, les fonds excédentaires reçus sous forme de subventions, d'intérêts et d'autres montants sont recouvrés par le MSSLD. En 2014, le financement a été réduit de 5 142 400 $ et QSSO a enregistré un léger excédent de dépenses de 419 658 $ pour lequel le MSSLD a accepté qu'il soit recouvré à même le financement de l'exercice 2015. En 2014, les fonds excédentaires de l'exercice précédent ont été remboursés également.

	2015	2014
Fonds budgétés non dépensés (excédent de dépenses)	**229 430 $**	(512 869) $
Intérêts créditeurs	**58 427**	93 211
Recouvrement du paiement de transfert à l'Institut canadien pour la sécurité des patients	**59 397**	-
	347 254 $	(419 658) $

4. OBLIGATIONS LOCATIVES

Il y avait quatre baux en vigueur au cours de l'exercice : un bail relatif au bureau principal qui prend fin le 31 août 2018, et trois baux pour un deuxième bureau qui arriveront à expiration le 30 juin 2016, le 30 avril 2018 et le 30 avril 2020. Le loyer annuel net du bureau principal est actuellement de 301 550 $ jusqu'au 31 août 2018. Le deuxième bail annuel net s'élève actuellement à 167 605 $. Les montants estimatifs annuels nets du loyer des autres locaux au cours des cinq prochaines années s'établissent comme suit :

2016	468 437 $
2017	444 963 $
2018	436 899 $
2019	195 346 $
2020	63 733 $

5. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

QSSO reçoit la totalité de son financement du MSSLD.

6. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur – La valeur comptable de l'encaisse, des créditeurs et des charges à payer figurant dans le bilan correspond plus ou moins à la juste valeur de ces comptes en raison de leur échéance à court terme ou de leur liquidité. Une seule institution financière détient la totalité de l'encaisse de l'organisme.

Risque de liquidité – risque que l'organisme ne soit pas en mesure de s'acquitter de toutes les obligations au chapitre des flux de trésorerie le moment venu. L'organisme atténue ce risque en surveillant les flux de trésorerie provenant des activités et les sorties prévues en budgétisant et en prévoyant soigneusement.

7. PROJETS PONCTUELS

SOMMAIRE DES PROJETS PONCTUELS :

	2015	2014
ARTIC	**1 346 874 $**	- $
NSQIP	**691 186**	-
IDÉES	**606 649**	189 005
Prescriptions appropriées	**187 707**	-
ERAS	**200 000**	-
OCFP	**182 962**	-
OLTCP	**74 500**	-
Accès et GMC	-	1 707 472
Priorité aux résidents	-	1 488 506
Total	**3 289 878 $**	3 384 983 $

Projets ponctuels de 2015 :

Adopting Research to Improve Care (ARTIC)

Le programme ARTIC est un modèle prouvé pour accélérer et appuyer la mise en pratique des résultats de recherche afin de contribuer à la qualité des soins en Ontario. À l'origine, le Council of Academic Hospitals of Ontario (CAHO) a mis au point le programme ARTIC pour accélérer l'adoption des résultats des recherches dans les hôpitaux.

Programme National Surgical Quality Improvement (NSQIP)

Le programme NSQIP est une initiative reconnue à l'échelle internationale afin de mesurer et d'améliorer la qualité des soins chirurgicaux. QSSO fournit une aide financière à 16 hôpitaux pour la mise en œuvre d'un programme d'amélioration des soins aux patients et des résultats, et réduit les complications liées aux interventions chirurgicales et le coût de la prestation des soins de santé au cours d'une période d'adaptation de 18 mois, qui prendra fin le 30 septembre 2016.

Projets ponctuels de 2015 (suite) :

Programme Enhanced Recovery After Surgery (ERAS)

Le programme ERAS est un cheminement multimodal de soins périopératoires qui a été conçu pour accélérer le rétablissement des patients qui subissent une intervention chirurgicale majeure et appuyer le programme NSQIP.

Prescriptions appropriées

Le projet sur les pratiques appropriées en matière de prescription dans les foyers de soins de longue durée (SLD) a été lancé dans le cadre de l'entente sur les services de médecin de 2012. Le MSSLD et l'Ontario Medical Association (OMA) ont établi un groupe de travail sur les pratiques appropriées en matière de prescription qui a été chargé de formuler des recommandations au comité sur les services de médecin (CSM) au sujet de possibilités d'améliorer les pratiques en matière de prescription en Ontario. Le CSM a approuvé un premier projet pilote des stratégies d'éducation intégrées pour les foyers de SLD.

Ontario College of Family Physicians (OCFP)

Le OCFP a collaboré avec QSSO afin d'appuyer l'amélioration de la qualité des soins primaires en déterminant les défis et en formulant des recommandations pour cibler de futures initiatives d'amélioration.

Ontario Long Term Care Physicians (OLTCP)

OLTCP est une association qui appuie le rôle des directeurs médicaux du secteur des soins de longue durée en améliorant la qualité des soins en poursuivant la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un curriculum de formation, qui comprend le programme d'amélioration de la qualité et l'accroissement de la capacité d'amélioration de la qualité.

Projets ponctuels de 2014 :

Accès ouvert et gestion des maladies chroniques (Accès et GMC)

Le projet a pour but d'optimiser la prestation des services de soins primaires en améliorant l'accessibilité, la continuité des soins et l'efficacité des services administratifs fournis par les praticiens de soins primaires et leurs équipes de soins.

Priorité aux résidents

Priorité aux résidents est une initiative d'amélioration de la qualité ayant pour but de développer la capacité du secteur des soins de longue durée et de permettre à tous les résidents de bénéficier de soins sûrs, efficaces et appropriés pour qu'ils puissent jouir d'une qualité de vie optimale.

Projets ponctuels de 2014 (suite):

Programme IDÉES

Le Programme IDÉES pour l'excellence à travers tous les secteurs (programme IDÉES) est une stratégie provinciale d'apprentissage appliqué exécutée dans le cadre d'un partenariat collaboratif entre les six universités de l'Ontario qui ont des facultés de médecine et des sciences de la santé, QSSO, l'Institut de recherche en services de santé et l'Institute of Health Policy, Management and Evaluation de l'Université de Toronto. Le but de cet arrangement collaboratif est de renforcer la capacité d'amélioration de la qualité et de leadership à l'échelle du système de santé.

8. RECOUVREMENT DE FONDS EN COURS D'EXERCICE

Par suite du recouvrement par le MSSLD du financement de l'exercice 2014, QSSO a enregistré un léger dépassement de dépenses de 419 658 $ pour lequel le MSSLD a accepté qu'il soit recouvré à même le financement de l'exercice 2015. Au cours de l'exercice 2014-2015, une tranche de 59 397 $ d'une portion non utilisée d'un paiement de transfert a été recouvrée auprès de l'Institut canadien pour la sécurité des patients.

9. FUTURES PRESTATIONS DES EMPLOYÉS

Les cotisations de QSSO au régime du secteur public à titre d'employeur se sont élevées à 982 506 $ (931 385 $ en 2014). QSSO n'est pas responsable du coût des prestations sociales des employés non associées au régime de pension après leur départ à la retraite. Ces coûts relèvent de la province de l'Ontario.

10. CHIFFRES CORRESPONDANTS

Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

LISTE DES ACTIVITÉS POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2015

	2015	2014
REVENUS		
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	**35 262 500 $**	33 993 498 $
RECOUVREMENT DE FONDS EN COURS D'EXERCICE PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE, *note 8*	-	(5 142 400)
	35 262 500	28 851 098
CHARGES		
Salaries et avantages sociaux	**18 450 574**	15 942 501
Paiements de transfert à d'autres organismes	**8 640 549**	5 255 907
Frais de consultation et professionnels	**1 705 629**	1 550 655
Technologie de l'information et infrastructure Web	**1 605 074**	1 195 833
Réunions, formation et déplacements	**1 364 524**	1 905 041
Loyers et améliorations locatives	**1 108 406**	1 300 807
Recherche et acquisition de données	**690 585**	1 090 651
Communications	**589 512**	712 941
Bureau et administration	**458 559**	409 631
	34 613 412	29 363 967
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES	**649 088 $**	(512 869) $
FINANCEMENT DU DÉFICIT DE 2013-2014	**(419 658)**	-
FONDS BUDGÉTÉS NON DÉPENSÉS (EXCÉDENT DE DÉPENSES)	**229 430 $**	(512 869) $
RECOUVREMENT EN COURS D'EXERCICE DU PAIEMENT DE TRANSFERT À L'INSTITUT CANADIEN POUR POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS, *note 8*	**59 397**	-
INTÉRÊTS CRÉDITEURS	**58 427**	93 211
EXCÉDENT (DÉFICIT)	**347,254 $**	(419,658) $

ISBN 978-1-4606-6510-7 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-6511-4 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

Qualité des services de santé Ontario
130, rue Bloor Ouest, 10e étage
Toronto (Ontario) M5S 1N5
Tél. : 416 323-6868 | 1 866 623-6868
Téléc. : 416 323-9261

www.hqontario.ca